

# HET STAD OP HUISBEZOEK



JAN STEYAERT EN EEFKE CORNELISSEN

*De huisbezoeken in de steden bevestigen dat frontlijnorganisaties zoals het algemeen welzijnswerk veel meer energie moeten vrijmaken voor een adequate aanwezigheid, doorverwijzing en opvolging. Gemeenschappelijk is dat de hulpverlener naar de 'kwetsbare burger' stapt en niet wacht tot die bij hulpverleners op bezoek komt.*

## **Rotterdamse Interventies**

De Strevelsweg in Rotterdam was ooit een van de mooiste straten van Rotterdam. Maar ernstige geweldpleging, overlast (veelal drugsrelateerd), verloedering en illegale praktijken van huisjesmelkers bepalen er sinds 2000 het uitzicht. Een dodelijke schietpartij was op 30 augustus een triest dieptepunt. Begin 2001 start men er daarom met een eerste interventieteam. Deze experimentele aanpak moet een einde maken aan de fysieke en sociale wanorde op de Strevelsweg. De aanpak is experimenteel omdat het huisbezoek repressie en zorg combineert. Om een goed beeld te krijgen van de problemen is volgens de projectleider Barend Rombout een blik in de woning en bij de bewoners nodig. Daarom werd het huisbezoek ingevoerd. Omdat alleen repressie niet effectief zou zijn, is gekozen voor een integrale aanpak met ook zorgelementen. Het interventieteam bestaat uit drie vertegenwoordigers van de gemeente Rotterdam (als trekker en eindverantwoordelijke), de politie én de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Op de achtergrond wacht een case-managementteam dat alle 'zorgbehoeften' meteen kan oppakken. Een half jaar en 675 huisbezoeken later verschijnt een eerste evaluatie. De schrijnende toestanden die het interventieteam aantreft achter de voordeuren en de mogelijkheid om daar actie op te ondernemen zijn een reden om aan het project een vervolg te breien. De interventiemethodiek krijgt zelfs een flinke duw in de rug als het nieuwe college (met Leefbaar Rotterdam als coalitiepartner) de aanpak verankert in het beleids-

programma 2002 - 2006. Het programma wordt opgedragen aan Pim Fortuyn en noemt veiligheid de topprioriteit van dit college. De interventieteams worden uitgestuurd naar andere straten en deelgemeenten in Rotterdam: de hotspotgebieden en de onveilige wijken.

Nu lopen er in Rotterdam al negen interventieteams rond en het worden er wel meer. In 2005 werden er 4300 huisbezoeken afgelegd en 3800 keer werd er 'overlast' vastgesteld. De interventiemethodiek werd verder ontwikkeld en geprofessionaliseerd. Het team werkt nu met een uitgebreide checklist en een computersysteem, waarin alle gegevens ingevoerd worden en automatisch doorgestuurd naar de betrokken diensten. Dit 'ongewone' interventionisme is niet onopgemerkt gebleven. Het leverde publiciteit en prijzen op en belangstelling vanuit de wetenschap (Cornelissen & Tops, 2006). Het is duidelijk dat de gemeente Rotterdam een landelijke voortrekkersrol opnam. Dat de interventieteams ook een sociale taak hebben, komt volgens de projectleiders niet voldoende tot uiting in de media. Daar wordt eerder een repressief beeld geborsteld. De kritiek op de methode is er ook. Men wijst op de privacyproblemen die onlosmakelijk verbonden zijn met het afleggen van huisbezoeken door een overheid. Mag de overheid zich zo maar toegang verschaffen tot de woning van een burger? Hoewel deze kritiek nooit het publieke debat heeft gedomineerd zoals in Antwerpen, zijn er toch incidenten geweest. Er was een rechtszaak naar aanleiding van de arrestatie van een illegaal Bulgaars gezin en de kritiek daarop van de gemeentelijke ombudsman Van Kinderen. Een uitspraak van de Raad van State in het voordeel van de interventieteams was een steuntje in de rug van de gemeente Rotterdam, maar maakt geen einde aan de publieke discussie over privacy, die op de achtergrond een kleine rol blijft spelen.

### **Antwerpse Huisbezoeken**

Veiligheid is een belangrijk politiek thema geworden in het Antwerpse sinds het Vlaams Belang het thema van de onveiligheidsgevoelens op de voorgrond plaatste. Bij de moeizame coalitievorming na de gemeenteraadsverkiezingen van 8 oktober 2000 werd afgesproken in het schepencollege een nieuwe functie te voorzien: de schepen voor Integrale Veiligheidszorg. Dat ambt werd ingevuld door de VLD-er Dirk Grootjans. Na de verkiezingen van oktober 2006 verdwijnt deze functie weer en wordt het thema terug bij de burgermeester gelegd. Juist daar was in 2000 nochtans de nodige verwarring over. Omdat de burgemeester wettelijk al de eindverantwoordelijke is voor heel wat veiligheidsaspecten, was de taakverdeling tussen

burgemeester en de nieuwe schepen lange tijd onduidelijk. Het duurde een paar jaar en een wisseling van burgemeester voor er enige helderheid kwam in de verdeling van de publieke verantwoordelijkheden. In de zomer van 2004 kon zo ook in Antwerpen het idee rijpen om met een team van mensen uit verschillende stedelijke diensten systematisch huisbezoeken uit te voeren in enkele wijken.

De inspiratie van de 'walletjesmanager' van Amsterdam was herkenbaar. Deels verhogen huisbezoeken van diverse diensten de efficiëntie door te vermijden dat de ene week iemand van stadsdienst x langskomt en de andere week iemand van stadsdienst y. Op die manier wordt in gespreide slagorde met de burger gecommuniceerd en niet of nauwelijks tussen de stadsdiensten zelf. Op stap gaan met een multidisciplinair team kan dus de stedelijke communicatie bevorderen. Maar belangrijker werd natuurlijk de doelstelling genoemd om via de huisbezoeken de veiligheid van de burger te verhogen. Daarbij kon het niet blijven bij activiteiten in het publieke domein, bv. via overlastboetes of grotere aanwezigheid van politie en camerabewaking. Er moest ook achter de voordeur naar binnen gekeken worden. Want 'veel miserie op straat is een gevolg van de miserie achter de voordeuren.' (aldus Grootjans in de Standaard, 7 februari 2005). Het initiatief tot huisbezoeken werd een onderdeel van het 'Stadsplan Veilig' dat op 29 november 2004 door de gemeenteraad goedgekeurd werd. De uitvoering van de huisbezoeken werd op die manier ook organisatorisch ingebed in het stadsbedrijf Integrale Veiligheid.

### **Gratis rookmelders**

Het Stadsplan Veilig werkt met een doelgroepgerichte en buurtgerichte aanpak. Men richt zich op hotshots, zoals jonge veelplegers, gezinnen uit de Balkan of vuilhufters. Gebieden zijn het aangrijpingspunt, eerder dan personen. In het Stadsplan Veilig worden geografische prioriteiten genoemd, waar veiligheid bovengemiddeld problematisch is. Op basis van gegevens uit het overlastonderzoek, de lokale integrale veiligheidsanalyse Antwerpen en andere gegevens krijgen tien buurten en vijf straten zo het etiket 'hotspot' opgeplakt. Onder leiding van een buurtregisseur wordt daar actiever gewerkt aan het verhogen van leefbaarheid en veiligheid. In het Noordoostelijk deel van Antwerpen is er een erg grote concentratie van die hotspots en daar zijn dus aanvullende maatregelen nodig. Het veiligheidsplan voorziet dat daar huis-aan-huis bezoeken uitgevoerd worden: 'In Antwerpen Noord en Borgerhout concentreren de problemen zich in die mate, dat we

daar kiezen voor een extra beurt van de buurt. Dit betekent dat we met alle betrokken diensten (politie, inspectiediensten, welzijn, werkgelegenheid, burgerlijke stand, bijstand, huisvesting, ...) huis na huis door de straat trekken.' De bedoeling is te bekijken wie er in welk huis in welke omstandigheden woont, wat zijn nationaliteit en verblijfsstatuut is, welke taalvaardigheden de personen hebben en 'welk statuut op vlak van inkomen, werk en welzijn'. Mensen uit de sociale sector gaan met mensen uit de justitiële sector op pad. Hulpverlening gaat hand in hand met repressie, helpen met toezicht houden. De X-stra! teams zijn geboren.

Na de goedkeuring van het Stadsplan Veilig in november 2004 duurt het nog bijna een jaar voor het eerste team op pad gaat. Tussen dromen en daad lag een jaar van politieke discussie. Bij het eerste huisbezoek bestaat het bezoekende team uit een ambtenaar van het stedelijk bedrijf integrale veiligheid en een medewerker van de dienst bevolking, een ambtenaar van de dienst huisvesting en een maatschappelijk werker van het OCMW. Het doel is de gemeentelijke basisadministratie op orde te stellen (woont hier wie hier ook administratief woont, wonen er anderen die niet ingeschreven zijn, ...), de woonbehoeften in beeld te brengen (brandveiligheid, huurprijs in verhouding tot kwaliteit, ...) én de aanwezige personen te screenen (uitkeringen, werksituatie, taal, inburgering, ...). De aangetroffen behoeften tracht men via doorverwijzing en toeleiding te koppelen aan een hulpverleningsaanbod: thuiszorg, het Huis van het Nederlands of de dienst maatschappelijke integratie van het OCMW. De bezochte huishoudens krijgen twee weken vooraf een brief met informatie over het nakende bezoek. De brief en de begeleidende brochure kan in het Nederlands of in een andere taal. De huishoudens hebben het recht het bezoek te weigeren. Wie niet thuis is krijgt een kaart in de bus met een nieuwe datum. Wie het team binnenlaat, krijgt na afloop van het bezoek een gratis rookmelder. Indien er kinderen in het huishouden zijn, wordt ook een kinderboek over veiligheid in huis achtergelaten.

## Resultaten

In het eerste half jaar werden 342 gezinnen bezocht met 622 leden. Het bezoek werd geweigerd in 13% van de gevallen en dat werd gerespecteerd zonder gevolg. In 37% van de situaties bleek communicatie met de bewoners onmogelijk. Dat was het gevolg van administratieve fouten (wel ingeschreven, maar niet duidelijk in welk appartement, of al verhuisd) of van ernstige problemen, verregaande vereenzaming of onopgemerkt overlijden. Lees er de indringende beschrijvingen van

Geert Mak over grootstedelijke menselijke ellende maar op na (Mak, 1992, hoofdstuk 7) en men begrijpt waarom op herhaalde onbereikbaarheid (en dus niet na weigering) een bezoek van de wijkagent volgt.

Van de bezochte personen heeft 53% de Belgische nationaliteit, maar 38% heeft Nederlands als moedertaal. Van de volwassenen heeft 28% een beroepsinkomen, 13 % een bijstandsinkomen en 40% een uitkering van de sociale zekerheid. In een wijk met een oude bevolking is het niet onlogisch dat een groot deel van het inkomen van de bewoners uit pensioenen bestaat. Van de 177 woningen waren er 91 niet in orde omdat ze niet voldoen aan de kwaliteits- en veiligheidsnormen van de Vlaamse wooncode. Het gaat om gebreken zoals: slechte verluchting, elektrocutiegevaar, ernstige barsten en breuken. Tijdens de bezoeken werden 91 personen aangetroffen die niet in de registers ingeschreven stonden, waarvan 65 personen zonder verblijfsstatus. Die werden conform het wetboek van strafvordering doorgegeven aan de procureur des Konings, die er vervolgens weinig mee doet wegens de lage prioriteit.

Tijdens de huisbezoeken hadden veel bewoners vragen die niet onmiddellijk te enten waren op het aanbod van de stedelijke dienstverlening en die een individueel antwoord moeten krijgen van andere vormen van sociale dienstverlening. Ook op deze vragen wordt zoveel mogelijk een onmiddellijk antwoord gegeven: hoe gaan we om met burenlawaai, waar vinden we kinderopvang, wat is de kostprijs van verblijfsdocumenten, de homologatie van buitenlandse diploma's, de ellende van naburige wegenwerken en niet in het minst allerhande (onbegrijpelijke) briefwisseling van officiële instanties.

Het dienstenaanbod van het OCMW is redelijk bekend voor het leefloon, maar de andere sociale diensten ervan of de andere dienstverleners zijn in veel mindere mate bekend. Dit is een zoveelste signaal dat er behoorlijke 'non-take up' of non-gebruik is van sociale voorzieningen. Via onderzoek was dit verschijnsel voor sociale uitkeringen al wel bekend (van Oorschot, 1995), maar toch minder voor de hulpverlening in natura. Al deze resultaten wijzen er o.i. op dat het wat actiever ten huize opzoeken van sociale noden beantwoordt aan een behoefte. Huisbezoeken zijn één van de actievere werkwijzen om daar aan te werken. De eerste conclusies bevestigen dat elke frontlijnorganisatie (zoals de huis-aan-huis bezoeken) veel meer energie moeten vrijmaken voor een adequate doorverwijzing en opvolging van situaties.

## Politiek klapwieken

De inkt van het Stadsplan Veilig was nog niet droog of het akkoord werd al op de helling gezet. Het zorgvuldig geformuleerde akkoord wordt in de media omschreven als een klopjacht op illegalen, geïnspireerd door het Vlaams Belang, dat een paar maanden eerder een kliklijn voor illegalen had geopend. Met een dergelijke invulling wordt afgeweken van het Antwerps bestuursakkoord uit 2000 waarin het probleem van illegalen een belangrijk discussiepunt was: 'Indien er aanwijzingen bestaan dat een vreemdeling op illegale wijze in Antwerpen verblijft, zal zijn verblijfplaats worden vastgesteld en zal dit ter kennis van de minister van Binnenlandse Zaken worden gebracht. De stad Antwerpen zal op loyale wijze haar bijdrage leveren om ten volle haar verantwoordelijkheid te kunnen opnemen voor de integrale uitvoering van het door de nationale regering uitgestippeld beleid inzake illegale vreemdelingen.'. Het stedelijk beleid wordt op die manier ondergeschikt gemaakt aan het landelijk beleid. En aangezien dat niet actief op zoek wil naar illegalen, doet Antwerpen dat ook niet. De huisbezoeken worden gekidnapt om een politiek debat te voeren over het omgaan met illegalen in ons land. Moet je ze actief zoeken of niet, moet je ze actief het land uitzetten of niet? De discussie ging niet meer over huisbezoeken, maar over de veel complexere vraagstukken van immigratie en 'selectie aan de poort'. Ook het taalgebruik paste zich aan. Voor de een gaat het om huis-aan-huisbezoeken, voor de andere over controles.

Op zo'n manier gaat een politieke discussie 'boven de realiteit klapwieken' en hebben de gehanteerde argumenten nog nauwelijks verband met de realiteit die tijdens de huisbezoeken wél onder ogen wordt gezien. De huisbezoeken belanden zo in politiek woelig vaarwater. Vlaams Belang, VLD, N-VA en de winkeliers willen een streng beleid en een actieve opsporing van illegalen. Groen!, de Liga voor de Mensenrechten, de actiegroep Basta en de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer verwerpen de koppeling tussen sociale en justitiële doelstellingen, tussen hulpverlening en disciplineren. De discussie woedt ook over de controleurs van de Lijn, die niet alleen het vervoerbewijs controleren maar mensen zonder vervoerbewijs en zonder geldige verblijfspapieren ook zouden moeten melden aan de politie. De oproep van Frank Hosteaux, voorzitter van de vzw Rot Op! tot burgerlijke ongehoorzaamheid en tot steun aan illegalen doorkruist het debat. Mieke Vogels vindt het zelfs tijd om na te denken over importhuwelijken en 'mensen zonder papieren'. De heftigheid van het debat over de huis-aan-huisbezoeken en de controle op de tram staan symbool voor de onmacht om het grotere debat te voeren.

### **Een Loch Ness monster**

In een vorig nummer van Alert betoogde Dirk Geldof al dat het debat eigenlijk zou moeten gaan over de de ruimte voor een 'open samenleving' en voor de uitbouw van 'de stad als een kosmos' (Geldof, 2006). Het gaat dan eindelijk om de mate waarin onze verzorgingsstaat nieuwe burgers kan verwelkomen zonder daarmee haar eigen overlevingskansen kwijt te spelen. Er is daarin ook een onvermijdelijke koppeling tussen collectieve solidariteitsarrangementen (leefloon, onderwijs, gezondheidszorg, sociale uitkeringen, ...) en het selectief toelaten van nieuwe burgers (Teulings, 1995). Er is dan ruimte voor het besef dat de grenzen volledig openzetten gewoon moet leiden tot het failliet van onze verzorgingsstaat. Vanuit dat besef moet er dringend een debat komen over hoeveel nieuwkomers hier welkom kunnen zijn, welke nieuwkomers welkom zijn (alleen wie knelpuntberoepen kan uitoefenen?, alleen politieke vluchtelingen?), hoe we dan illegalen opvangen of uitwijzen, hoe we ze in eigen land kansen geven met ondersteuning na een vrijwillige terugkeer. Dat debat kan nooit ten gronde gevoerd worden tot de finish van een werkzame politieke consensus. Daarom steekt het ook telkens in alle symbooldossiers de kop op als een monster van Loch Ness.

Laat ons het debat over de huis-aan-huisbezoeken dus maar loskoppelen van dit debat over de min of meer open samenleving. Waar we het wel over moeten hebben is de kloof tussen het aanbod aan sociale voorzieningen en de onvervulde sociale behoeften die we onvoldoende kennen. Dat is ook de achtergrond van waaruit in Nederland nu voluit een pleidooi gehouden wordt tot het herwaarderen van huisbezoeken als een aanvaardbare vorm van sociale interventie (Jos van der Lans et al., 2003). In Rotterdam vraagt ook de oppositie die sociale bejegening als kritische succesfactor van huisbezoeken te zien. Dat gaat dan over hele subtiele dingen, zoals de vraag of het huisbezoek al dan niet intimiderend wordt ervaren, of er voldoende aandacht is voor de privacy, of er in kamers en kasten rondgekeken wordt. Door de huisbezoeken gewoon als een sociale interventie te benaderen is er ruimte voor die kwaliteitsevaluatie, net als de huisbezoeken van het Rode Kruis Utrecht. Zij willen met hun project 'administratief huisbezoek' gezinnen helpen met de administratieve overlast van het moderne leven. Of net als de huisbezoeken van de gemeente Nunspeet die de eenzaamheid van ouderen wil verminderen. Gemeenschappelijk hierin is dat de hulpverlener telkens naar de 'kwetsbare burger' stapt en niet wacht tot de kwetsbare burger bij hulpverleners op kantoor langs komt.

### Schermutselingen aan het front

In de zomer van 2006 zal Rotterdam al terugkijken op ruim vijf jaar huisbezoeken van multi-disciplinaire interventieteams. Antwerpen staat voor een uitbreiding van de aanpak naar andere gebieden. Er komen twee nieuwe ploegen bij. Hoe kan deze uitbreiding het beste vorm krijgen en kunnen we lessen trekken uit de Rotterdamse ervaringen? Om de positie en werkzaamheden van de interventieteams in Rotterdam te verwoorden wordt daar de term 'frontlijnsturing' gebruikt (Hartman & Tops, 2005; Hartman & Tops, 2006). Dat is de zaken op basis van waarnemingen ter plekke zo organiseren dat zij ook effectief afgehandeld kunnen worden. In feite kun je zeggen dat de interventieteams voor een professionalisering van de huisbezoeken kunnen zorgen, waarin ook een goede voorbereiding en afwikkeling van dat sociaal verrekend zit. Juist het ter plekke gaan en waarnemen schept bepaalde verplichtingen en mogelijkheden. Het organiseren van de afwikkeling (nazorg) is dan ook de achillespees (Tops & Hartman, 2005). Bij uitbreiding van het aantal teams kan dit onder druk komen en daarom zijn er twee aandachtspunten voor het goed organiseren van dit sociaal werk aan huis. Er is op de eerste plaats samenwerking nodig en afstemming met andere diensten en instellingen, waar de formele beslissingsbevoegdheid blijft liggen. Voor het organiseren van nazorg is het noodzakelijk dat zij bereid zijn om het sociaal werk mee af te maken. In de praktijk blijkt dat niet vanzelfsprekend. Er is nogal wat sectoraal territoriumgedrag en dat kost tijd en energie.

Een ander aandachtspunt bij het organiseren van de backoffice is de complexiteit van de problemen die de interventieteams ontmoeten. Ze komen thuis bij gezinnen met een 'meervoudige' problematiek en die moet opgevolgd worden met een complex traject waarin maatwerk noodzakelijk is. Ook dat kost tijd. In het algemeen zal degene die het huisbezoek heeft afgelegd, ook verantwoordelijk zijn voor een goede afwikkeling van de follow-up. Dit geldt zeker voor complexere gevallen. In en rond de frontlijn moet intelligent georganiseerd worden en dat is meer dan alleen maar waarnemen. Bij de organisatie van de backoffice geldt de stelregel 'hoe complexer en minder gestandaardiseerd de problemen zijn, hoe meer tijd/capaciteit de opvolging vraagt!' Dit is belangrijk voor de uitbreiding van interventieteams. Verstopping moet voorkomen worden. Want na een succesvolle start komt altijd de vraag op tafel: zullen we uitbreiden? Het is zeer verleidelijk om snel te groeien. Politiek gezien is dat interessant om mee naar buiten te treden. Maar dat is alleen zo op het eerste gezicht. Veel belangrijker is de maatschappelijke ver-



antwoording in de diepte, het waarmaken van beloftes die gedaan zijn in de huiskamers. Hier zit de legitimiteit van de interventie. Daarom moet kwaliteit voorop staan. Durven aan te geven waar de grenzen liggen.

### **Resultaten en perspectieven**

De beschikbare capaciteit bevindt zich trouwens op verschillende plaatsen. In de eerste plaats moeten er genoeg (kwalitatief goede) mensen beschikbaar zijn om huisbezoeken te doen. Er is ook voldoende administratieve capaciteit nodig: mensen in de backoffice die alle informatie uit de huisbezoeken verwerken in het systeem. En last but not least is het noodzakelijk dat er voldoende capaciteit is bij de betrokken diensten en instellingen die mee voor de opvolging zorgen. Samen moeten ze de effecten van de bezoeken zichtbaar maken. Wat is er gebeurd na de huisbezoeken? Wat zijn de resultaten? Wat is er gebeurd met de mensen die een huisbezoek hebben gehad? Het inzichtelijk maken van deze gegevens maakt het interventieteam ook sterk in de politieke en maatschappelijke verantwoording van hun sociaal werk. Dat is ook van toepassing op het Antwerpse team. Het debat heeft er voor gezorgd dat de uitvoering van het project vertraging opliep, maar ook dat er met een vergrootglas gekeken wordt naar de aanpak van de teams. Het werken in de spotlights heeft in Antwerpen voor meer denkwerk gezorgd. Die publieke aandacht kan betere voorwaarden gecreëerd hebben om het project X-stra! te laten groeien zonder de focus op de kwaliteit te verliezen.

Huisbezoeken is koorddans en om het juiste evenwicht te zoeken tussen zacht en hard, tussen hulpverlening en disciplineren. De sociale sector is huiverig om dat evenwicht en die combinatie te zoeken (zie het debat over 'Gewapende zorg' in Alert 2006,1). Maar intussen laat men dat debat wel wat eenzijdig aan partijpolitieke overwegingen over. De VLD ging naar de gemeenteraadsverkiezingen van 8 oktober 2006 met een programma dat uitbreiding vraagt van de Antwerpse huisbezoeken naar heel Vlaanderen. De CD&V vraagt ook een om uitbreiding en SP-A burgemeester Janssens heeft het in zijn recent boek over 'nuttige acties' (Janssens, 2006). Het zal nu moeten blijken of huisbezoeken weer een plek krijgen in de nieuwe gemeentelijke coalitie-akkoorden. Typend is de argumentatie van de gewezen Antwerpse schepen Grootjans: 'Er kunnen gerichte gemeentelijke acties georganiseerd worden ter opsporing van mensen zonder verblijfsvergunning. Deze illegale personen verblijven onwettig op Belgisch grondgebied en

komen veelal terecht in een circuit van uitbuiting en ontbering." (De Standaard, 13 maart 2006). Zonder sociale insteek blijven huisbezoeken een symbooldossier voor het onvoltooide debat over de openheid van onze stedelijke samenleving voor nieuwe burgers.

*Jan Steyaert woont in Antwerpen maar werkt in Nederland (als lector bij de Fontys Hogeschool Sociale Studies in Eindhoven) en in Groot-Brittannië (als research fellow aan de University of Bath). Hij is bereikbaar via [jan@steyaert.org](mailto:jan@steyaert.org)*

*Eefke Cornelissen is onderzoeker aan de Tilburgse School voor Politiek en Bestuur van de Universiteit van Tilburg. Ze doet o.a. (promotie)onderzoek naar huisbezoeken in Rotterdam en Antwerpen. Ze is bereikbaar via [E.M.H.Cornelissen@uvt.nl](mailto:E.M.H.Cornelissen@uvt.nl)*

*Met dank aan Dirk Geldof, Steven Haccourt, Natacha Leonard, Tom Meeuws, Ludwien Morreel en Barend Rombout voor hun informatie en commentaar.*

#### VERWIJZINGEN

*Alert (2006). Gewapende Zorg. Rondetafelgesprek. Over de overlast aan wantrouwen, Alert, 1, 25-44*

*Basta @ <http://www.basta-online.be/>*

*Cornelissen, E., & Tops, P. (2006). Kroniek van de rotterdamse interventieteams, Tilburg*

*Geldof, D. (2006), De stad is een kosmos, Alert, 3, 67-79*

*Hartman, C., & Tops, P. (2005), Frontlijnsturing, uitvoering op de publieke werkvloer van de stad. den Haag, Kenniscentrum grote steden.*

*Hartman, C., & Tops, P. (2006), In het vooronder van de publieke zaak, een werkboek frontlijnsturing. den Haag.*

*Janssens, P. (2006), Het beste moet nog komen, Antwerpen, BMP specials*

*Mak, G. (1992), De engel van amsterdam, Amsterdam, Atlas*

*Teulings, C. (1995), Solidariteit en uitsluiting, de keerzijden van een en dezelfde medaille,*

*In G. Engbersen & R. Gabriëls (Eds.), Sferen van integratie: Naar een gedifferentieerd allochtonenbeleid, Amsterdam, Boom*

*Tops, P., & Hartman, C. (2005). Naar een versterking van frontlijnsturing in Rotterdam, Tilburg*

*van der Lans, J., Medema, N., & Rakers, M. (2003), Bemoeien werkt, naar een pragmatisch paternalisme in de sociale sector, Amsterdam, de balie*

*van der Lans, J., & Vuijsje, H. (2003), Lage landen, hoge sprongen. Nederland in beweging, Wormer, Inmerc*

*van Oorschot, W. (1995), Realizing rights: A multi-level approach to non-take-up of social security benefits, London, Avebury*